

Vejledning i lokal analyse af brugertilfredshedsundersøgelse Skoleafdelingen, Varde Kommune, 2014

Brugertilfredshedsundersøgelsen er et redskab til at afdække, hvordan forældrene oplever kvaliteten lokalt på skolen. Den kan anvendes til at identificere styrker og svagheder og pege på områder, hvor en ekstra indsats er nødvendig. Undersøgelsesresultatet kan hjælpe os til at få øje på, hvorvidt der på nogle områder er forskel på forældrenes ønsker og skolens prioriteringer. Som ledelsesværktøj giver det et billede af holdningen blandt forældrene som helhed, og ikke blot en fornemmelse af ønskerne hos de, der italesætter det direkte i hverdagen.

Værdien af brugertilfredshedsundersøgelsen beror på den efterfølgende anvendelse. Når man lokalt modtager sin undersøgelse, vil nogle besvarelser pege på udfordringer eller temaer, der kræver handling eller særlige initiativer, mens andre besvarelser måske kræver en nærmere analyse. Det forventes, at en sådan analyse foretages i samarbejde med personalegruppen og bestyrelsen.

Dette dokument har til formål at give en tidsplan for opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsen og en vejledning i, hvordan man kan bevæge sig fra forældrenes besvarelser til konkrete handlestrategier på skolen.

Der gøres opmærksom på, at alle skoler har opnået en svarprocent på 57 % eller højere, hvilket er tilfredsstillende for en spørgeskemaundersøgelse. Først hvis svarprocenten er under 60, bør man forholde sig til den mulige bias i frafaldet. Dog er det altid relevant at drage konklusioner med forbehold for svarprocent.

Hvad får skolerne udleveret?

Alle skoler får udleveret rapport med forældrenes samlede tilfredshed i hele Varde Kommune (overordnet rapport), rapport med forældrenes tilfredshed på den enkelte skole (skolerapport), rapport med kommentarer tilknyttet den enkelte skole og notat om opfølgning på resultater. De skoler, hvor der er specialklasser, får desuden bilag hvor tilfredshed er opdelt på specialklasser/almindelig klasse.

I skolerapporten er anført de 5 spørgsmål, der har scoret højest og lavest tilfredshed blandt forældrene. Skolerapporten skal offentliggøres på skolens hjemmeside.

I kommentarrapporten er forældrenes supplerende kommentarer samlet og i videst muligt omfang emneopdelt. Kommentarrapportens resultater skal behandles fortroligt i ledergruppen, for at sikre personfølsomme oplysninger mv.

På følgende side forelægger tidsplan og inspiration til lokal opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsens resultater.

Bemærk, at alle skoler har mulighed for at få vejledning og sparring af Skoleafdelingens konsulenter til opfølgning på skolerapportens resultater. Eventuelt sparringsforløb tilrettelægges sammen med den enkelte skoles ledelse. For spørgsmål, vejledning eller sparring kan konsulent Vibe Glahder kontaktes på mail: vigl@varde.dk, tlf. 79 94 69 37/21 56 22 46.

Tidsplan for opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsen

I hele 2015 arbejder hver enkelt skole med opfølgning på resultater af brugertilfredshedsundersøgelsen.

Overordnet tidsplan herfor er følgende:

December:

Overordnet rapport med forældrenes samlede tilfredshed med skoler i Varde Kommune forelægges Udvalget for Børn og Undervisning.

Overordnet rapport og nærværende opfølgingsnotat fremsendes til skoler.

Januar:

Skoler modtager skolerapport, kommentarrapport og bilag til skoler med specialklasser.

Skoleledermøde den 23. januar 2015: Præsentation af opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsen og info om mulighed for at skoleledergrupper kan modtage sparring fra Skoleafdeling.

Skoler lægger rapport op på skolens hjemmeside.

Januar/februar:

Skoleledelse, skolebestyrelse og MED Udvalg drøfter, hvordan man forstår og fortolker skolerapport og der fastsættes lokal proces herfor. Det forventes, at der udvælges minimum 2 indsatsområder.

Kommentarrapporten nærlæses i ledergruppen og ledergruppen redegør for hovedkonklusioner af kommentarerne til Skolebestyrelsen. Kommentartemaerne drøftes og tages med i analysen af skolerapportens resultater (Bemærk, at kommentarerne er udtryk for enkelte forældres holdninger og udelukkende bør benyttes som mulige forklaringer på skolerapportens konklusioner).

Februar:

Skoleledelse, skolebestyrelse og MED Udvalg drøfter, hvordan forældre og personale bedst muligt informeres om skolerapportens resultater og lokal proces for opfølgning herpå.

Skoleledelse sender senest den 27. februar 2015 pejling til skoleafdelingen (Konsulent Vibe Glahder) om hvilke indsatsområder skolen vil arbejde med, hvad processen herfor er og hvordan der løbende følges op på resultater.

April:

Refleksionsrum den 13. april 2015: Skoleledere holder oplæg i grupper om, hvordan der arbejdes med brugertilfredshedsundersøgelsen på deres skole til inspiration og videndeling for resten af skoleledergruppen.

April/Maj:

Det forventes, at der på forårets dialogmøde med udvalget for Børn og Undervisning (udover økonomi) er fokus på skolernes arbejde med brugertilfredshedsundersøgelsen. Dialogmødet planlægges så 2-3 skoler og udvalgsmedlemmer sidder sammen ved et bord. Alle skoler holder oplæg ved bordene om arbejdet med opfølgning på skolens brugertilfredshedsundersøgelse. Væsentligste opmærksomhedspunkter præsenteres og hvordan der er arbejdet hermed lokalt. Der er mulighed for spørgsmål ved bordene til skolens arbejde med brugertilfredshedsundersøgelsen.

Juni til december:

Der arbejdes fortsat videre på lokal proces i forhold til opfølgning på udvalgte indsatsområder.

Hvordan kan skolen arbejde med resultaterne af kommentarrapporten?

I kommentarrapporten er forældrenes supplerende kommentarer i videst muligt omfang emneopdelt.

Kommentarrapportens resultater skal behandles fortroligt i ledergruppen. Kommentarrapporterne behandles fortroligt for at sikre personfølsomme oplysninger mv. Skoleledelsen bør dog redegøre for hovedkonklusioner af kommentarerne til Skolebestyrelsen.

Kommentarrapporterne bør opfattes som ledelsesmæssigt værktøj som supplement til analyse og forståelse af skolerapportens resultater.

Bemærk, at kommentarerne er udtryk for enkelte forældres holdninger og udelukkende bør benyttes som mulige forklaringer på skolerapportens konklusioner.

Hvordan kan skolen arbejde med resultaterne af skolerapporten?

Vær opmærksom på, at skemaerne med de 5 højeste/5 laveste vurderinger, samt skemaet med de største forskelle i forhold til kommunes gennemsnit, giver et hurtigt overblik over relevante indsatsområder.

Der kan dog også findes vigtige indsatsområder i vurderinger, der ikke ligger i den højeste eller laveste ende - afhængig af spørgsmålets karakter må det således vurderes lokalt, hvorvidt få forældres utilfredshed kan kalde på en særlig indsats.

Det kan være nødvendigt også at lave handleplaner for de høje vurderinger, for at fastholde styrker og praksisser, der går godt på skolen. En høj vurdering, hvor f.eks. kun 5 % er meget utilfredse, KAN være vigtigere at handle på, end nogle af de områder, der er vurderet lavest. Det bør således en bero på en analyse og vurdering med udgangspunkt i det samlede lokale kendskab til skolen.

Ofte vil det være nødvendigt at udarbejde handleplaner for flere af de områder, som vurderes lavt og som vurderes at kræve en særlig indsats.

Det forventes, at skolen foretager en prioritering af minimum de 2 vigtigste indsatsområder og laver en handleplan for disse områder.